

# Indice

<b>Introduzione</b>	pag.7
<b>1. Governo e produzione di soggettività nella società post-fordista</b>	» 13
1. Introduzione	» 13
2. Modernità, biopotere, governo e routines istituzionali	» 17
3. Retoriche e pratiche governamentali	» 20
4. Il NPM come pratica discorsiva per forme di governo istituzionale	» 23
5. Alcune caratteristiche della società post-fordista ed il loro legame con il concetto di “competenza”	» 28
6. Il ceto medio in quest’analisi	» 34
<b>2. Il servizio pubblico, tra continuità e cambiamento</b>	» 36
1. La ricomposizione della “retorica amministrativa”	» 36
2. I limiti della struttura organizzativa della P.A.	» 38
3. I riflessi della retorica prevalente nella cultura amministrativa	» 41
4. I Servizi pubblici in questo quadro	» 43
4.1. Il modello del <i>service public à la française</i>	» 45
4.2. Dal servizio pubblico “à la française” a quello “all’italiana”	» 47
5. Il cambiamento nella P.A. e nelle organizzazioni di servizio pubblico	» 53
6. Il caso delle Poste	» 56
<b>3. Il cambiamento in azione: il caso di un centro di smistamento</b>	» 59
1. Alcune caratteristiche di un centro di smistamento	» 59
2. Il lavoro tra innovazioni e <i>downgrading</i> del personale	» 61
2.1. Raggruppamento per aree e declassamento del personale	» 62
2.2. Lavoro di squadra, conduttore di processo e responsabile di turno, una filosofia tutta da recepire	» 65

3. Formazione, il tassello mancante	pag.68
4. La visione del cambiamento: frenetizzazione del lavoro, “questione economica” ed ambiguità	» 70
5. Caratteristiche della privatizzazione ed aspettative per il futuro	» 73
<b>4. Le rappresentazioni di competenza in un’organizzazione di servizio pubblico che si privatizza</b>	» 78
1. Introduzione	» 78
2. La prima componente: il lavoro direzionale tra managerialità e deficit comunicativo	» 80
3. La seconda componente: lavoro intellettuale vs lavoro manuale	» 88
4. La terza componente: lo smistamento, tra “qualità personali” e medietà sul lavoro	» 98
<b>5. Competenze professionali e profili lavorativi</b>	» 103
1. Introduzione	» 103
2. Differenze di importanza tra le variabili: le conoscenze	» 106
3. Differenze di importanza tra le variabili: gli stili di lavoro	» 110
4. Differenze di importanza tra le variabili: le capacità	» 112
5. Differenze di importanza tra le variabili: le attitudini	» 117
6. Differenze di importanza tra le variabili: le attività di lavoro	» 121
7. Conclusioni	» 126
<b>6. Un’organizzazione in sospenso</b>	» 129
1. Le certezze perdute: l’accettazione del cambiamento tra sospensione e fatalismo	» 129
2. Gli autisti, tra marginalizzazione e declassamento	» 138
3. Lo stato di sospensione come espressione della medierà organizzativa	» 142
3.1. Il lavoro postale tra competenze di “mezzo” e marginalizzazione	» 143
3.2. La condizione lavorativa attuale e l’ansia della precarietà	» 146
3.3. L’impegno come imperativo per la produzione	» 149
3.4. Un’organizzazione di mezzo	» 155
4. La mancanza di tranquillità: il cambiamento come “voce di corridoio”	» 160
5. Conflittualità ed antagonismi non risolti	» 162
6. Conclusioni	» 165
<b>Appendice metodologica</b>	» 167
<b>Bibliografia</b>	» 171